



## RINGKASAN EKSEKUTIF

**G. SUDARSONO (2002). 9912.5063.2 EK. Kajian Perilaku Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perizinan Bangunan Rumah Tinggal Pada Dinas Pengawasan Pembangunan Kota Propinsi DKI Jakarta. Di bawah Bimbingan SYAMSUL MA'ARIF dan WAHYUDI.**

Sebagai tindak lanjut dari TAP MPR No. XV/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pemerintah telah mensahkan UU No. 22/1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 25/1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah beserta dengan beberapa peraturan perundang-undangan pendukung lainnya. Hal ini merupakan tantangan sekaligus peluang baru dalam proses pembangunan nasional dan daerah.

Bagi Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, komitmen pelaksanaan pembangunan Kota Jakarta diwujudkan melalui Rencana Strategis (RENSTRA) Pembangunan Propinsi DKI Jakarta 1998 - 2002 yang ditetapkan melalui surat Keputusan Gubernur No. 7309/1998. Melalui RENSTRA tersebut diharapkan pencapaian hasil dari seluruh proses pembangunan Kota Jakarta dapat lebih optimal.

Sebagai bagian dari Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, Dinas Pengawasan Pembangunan Kota (P2K) Propinsi DKI Jakarta dituntut untuk memahami secara sungguh-sungguh dan memiliki kemampuan prima untuk dapat menghasilkan pelayanan prima dan memenuhi standar pelayanan bertaraf internasional yang dalam hal ini adalah *International Standardization Organization (ISO) 9000 Series*. Hal ini mengingat sentral dan strategisnya peran organisasi ini, yakni memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat. Untuk itu, perlu diadakan perubahan paradigma pelayanannya, dengan mengutamakan peningkatan kualitas pelayanannya melalui pemahaman dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Bagaimanapun, pemenuhan tuntutan tersebut di atas tidak terlepas dari perilaku (*behavior*) pegawai yang secara akumulasi mencerminkan perilaku Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta. Dengan demikian, pemahaman atas perilaku pegawai dalam organisasi menjadi semakin penting sebagai bagian dari tugas manajemen. Untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai perilaku pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta, perlu dilakukan suatu kajian ilmiah yang berkaitan dengan perilaku pegawai tersebut. Konteks perilaku pegawai yang dikaji dikaitkan dengan perilaku pegawai yang telah dan belum menerapkan *ISO 9000 series*.





Adapun beberapa pencapaian tujuan melalui kajian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kondisi perilaku pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta saat ini.
2. Menganalisis nilai perilaku pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta terhadap mutu pelayanannya dikaitkan dengan penerapan Sistem ISO 9000 *Series*.
3. Memberikan suatu alternatif upaya untuk meningkatkan pelayanan berkaitan dengan penerapan Sistem ISO 9000 *Series* di Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta.

Pendekatan penelitian adalah menggunakan pendekatan Studi Kasus (*Case Study*) dan analisis Perilaku Pegawai. Melalui kedua pendekatan tersebut selanjutnya diimplementasikan terhadap 90 responden (sampel) yang diambil secara acak (*random*) dari populasi pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta (963 pegawai). Dari sejumlah responden tersebut, kemudian dibagi secara proporsional ke dalam 2 (dua) bagian, yaitu pegawai yang belum menerapkan Sistem ISO 9000 *Series* sebanyak 45 pegawai (responden NISO), dan sisanya untuk pegawai yang belum menerapkan Sistem ISO 9000 *Series* (responden ISO).

© Variabel yang digunakan dalam kajian ini terdiri dari (1) Nilai Individu Pegawai, (2) Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan, yang dibagi ke dalam kelompok sub variabel Penampilan (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keterjaminan (*Assurance*), dan Pemerhati (*Empathy*), (3) Keyakinan Normatif, dan (4) Keyakinan Motivasi Pegawai. Selanjutnya data diolah berdasarkan pendapat para responden melalui isian kuesioner dan mentabulasikan menjadi data penelitian. Setelah itu, data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Deskriptif, Multiatribut Fishbein, dan Korelasi Rank Spearman.

Dari hasil pengolahan dan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan antara Nilai Individu Pegawai responden NISO dan ISO. Secara keseluruhan pendapat responden NISO cenderung tidak setuju terhadap variabel-variabel yang dimintakan pendapatnya. Hasil analisis selanjutnya diperoleh bahwa Nilai Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta termasuk ke dalam kategori Agak Tidak Baik.

Berdasarkan hasil analisis di atas dan analisis lanjutannya diperoleh bahwa Nilai Perilaku Pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta termasuk ke dalam kategori Agak Tidak Baik juga. Kondisi perilaku Pegawai yang demikian dapat dipahami sebagai konsekuensi logis atas kondisi Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanannya. Dengan demikian, secara keseluruhan Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanannya masih belum optimal untuk dapat mencapai target mutu sebagaimana yang dipersyaratkan di dalam Sistem ISO 9000 *Series*. Kondisi ini berbeda menurut responden ISO, di mana sebagian besar cenderung setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yang



diajukan, yang mengindikasikan bahwa kondisi Sikap Pegawai responden ISO ini terhadap Mutu Pelayanan dapat dikatakan optimal, meskipun belum sepenuhnya.

Kemudian, dari hasil analisis korelasi antar variabel Perilaku Pegawai berdasarkan pendapat responden NISO dan ISO ini secara keseluruhan menunjukkan tidak terdapatnya keterkaitan antara Nilai Individu Pegawai dengan Sikap Pegawai dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat. Demikian juga antara Nilai Individu Pegawai dan Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan secara keseluruhan tidak terkait signifikan dengan Keyakinan Normatif dan Keyakinan Motivasi mereka dalam menjalankan pelayanan. Keterkaitan yang nyata hanya terjadi antara Penampilan (*Tangible*) dengan Keandalan (*Reliability*) dan Keyakinan Normatif, yakni pada responden NISO.

Dengan mengacu kepada hasil analisis perilaku pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, Nilai Individu Pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta berdasarkan kelompok responden yang belum dan telah menerapkan Sistem ISO 9000 *Series* memiliki perbedaan satu sama lain. Persamaannya hanya terdapat pada (1) pencapaian kehidupan yang damai, bebas dari konflik dan permusuhan dicapai dengan berlaku riang, senang, dan selalu gembira, (2) kebersamaan dan persaudaraan, di mana setiap orang memiliki kesempatan yang sama, harus berani menyatakan apa yang diyakini baik/benar dan siap mempertahankannya, (3) keamanan keluarga, bersama, dan merawat orang-orang yang dicintai dengan cara memaafkan orang lain, dan (4) pencapaian kebijaksanaan dan kedewasaan dalam memahami kehidupan dengan cara kendali diri, disiplin dan tenang.

Adapun perbedaannya terdapat pada (1) pencapaian kehidupan yang nyaman dan makmur dengan cara yang ambisius, semangat kerja keras, dan memiliki cita-cita yang tinggi, (2) kehidupan yang menggairahkan semangat dan penuh dengan aktivitas dengan cara berpikir luas dan terbuka, serta mudah menerima perubahan, (3) prestasi dalam setiap kesempatan/pekerjaan, dan selalu berkontribusi secara tetap dalam setiap pekerjaan tidak melalui kapabilitas, (4) kehidupan yang indah, asri, dan seni dengan cara penampilan yang bersih, rapi, dan teratur dalam bekerja, (5) kemerdekaan, bebas dalam menentukan pilihan, dan tidak tergantung pada siapapun, (6) kebahagiaan dan kepuasan dalam hidup dengan cara jujur, tulus, dan tidak berbohong, (7) keharmonisan batin dengan cara berimajinatif, kreatif, dan berani, (8) kedewasaan dalam mencintai dan hubungan spiritual secara bebas dan mandiri, (9) keterjaminan keamanan dan perlindungan sosial dengan cara intelektualitas, reflektif, dan penuh renungan, (10) kenikmatan kesenangan dan hidup







santai dengan cara berpikir logis, konsisten, dan rasional, (11) keselamatan hidup abadi dan terselamatkan dengan cara mencintai, lembut, dan penuh kasih sayang, (12) menghormati dan menghargai diri sendiri dengan cara patuh, loyal, dan penuh hormat, (13) pengakuan sosial, respek, dan pengaguman dari lingkungan/masyarakat dengan cara sopan, santun dalam budi bahasa, dan (14) pencapaian persahabatan sejati dengan cara bertanggung jawab, handal, dan dapat digantungi.

Dari hasil analisis terhadap Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta menunjukkan kondisi atau kategori yang Agak Tidak Baik. Kondisi sikap pegawai yang demikian berkonsekuensi terhadap kondisi perilaku pegawai Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta yang juga berada dalam kondisi atau kategori yang Agak Tidak Baik atau memiliki kecenderungan yang tidak baik.

Untuk itu, maka beberapa prioritas kebijakan yang dapat ditempuh untuk membenahi kondisi tersebut di atas adalah melalui perbaikan Nilai Individu Pegawai melalui urutan prioritas kebijakan yang diberikan, baik oleh para pegawai yang belum maupun yang telah menerapkan Sistem ISO 9000 *Series*. Selain itu, pembenahan juga perlu dilakukan terhadap Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta dengan urutan prioritas, yakni (1) keandalan (*reliability*), ketertarikan (*assurance*), penampilan (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), dan rasa pemerhati (*empathy*) petugas pelayanan terhadap masyarakat (pelanggan).

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan rekomendasi kebijakan kajian sebagai berikut :

1. Untuk dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan perizinan rumah tinggal, maka Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta perlu meninjau ulang kondisi Nilai Individu Pegawai dan Sikap Pegawai terhadap Mutu Pelayanan dengan berlandaskan pada seluruh klausul/item di dalam Sistem ISO 9000 *Series* dengan mengacu kepada hasil-hasil temuan melalui kajian ini.
2. Bagaimanapun, kajian ini masih perlu dilanjutkan dengan melengkapi atau menambah variabel-variabel penelitian sebagaimana yang terdapat di dalam klausul Sistem ISO 9000 *Series*. Di samping itu, perlu juga dilakukan analisis terhadap hasil implementasi pelaksanaan Sistem ISO 9000 *Series* dan manfaatnya secara riil (konkrit) terhadap tugas pokok dan pelayanan masyarakat yang diemban oleh Dinas P2K Propinsi DKI Jakarta.



**Kata Kunci :** Nilai Individu, Sikap, dan Perilaku Pegawai, Dinas Pengawasan Pembangunan Kota Propinsi DKI Jakarta, Metode Deskriptif, Model Multiatribut Fishbein, dan Uji Korelasi Rank Spearman.